

# **TUGAS AKHIR**

**NOMOR : 1488/WM/F.TS/SKR/2022**

**“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN  
TRANSPORTASI BUS EKONOMI JURUSAN KUPANG -  
ATAMBUA MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER  
SATISFACTION INDEX (CSI) DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**



**DISUSUN OLEH:  
EDUARDUS JEFRI LEKI**

**NOMOR REGISTRASI:  
211 16 011**

**PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL–FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2022**

# LEMBARAN PENGESAHAN

## TUGAS AKHIR

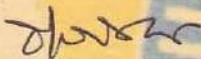
**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN  
TRANSPORTASI BUS EKONOMI JURUSAN KUPANG-ATAMBUA  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*  
(CSI) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)**

**DISUSUN OLEH:  
EDUARDUS JEFRI LEKI**

**NOMOR REGISTRASI:  
211 16 011**

**DIPERIKSA OLEH:**

**PEMBIMBING I**




**Dr. Don Gaspar N. da Costa, ST., MT**  
NIDN : 0820036801

**PEMBIMBING II**



**Sebastianus Baki Henong, ST., MT**  
NIDN : 0802078101

**DISETUJUI OLEH :  
KETUA PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**



**Dr. Don Gaspar N. da Costa, ST., MT**  
NIDN: 0820036801

**DISETUJUI OLEH :  
DEKAN FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**



**Patricius Batarius, ST., MT**  
NIDN: 0815037801

# LEMBARAN PERSETUJUAN

## TUGAS AKHIR

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN  
TRANSPORTASI BUS EKONOMI JURUSAN KUPANG-ATAMBUA  
MENGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX*  
(CSI) DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* (IPA)

DISUSUN OLEH:  
EDUARDUS JEFRI LEKI

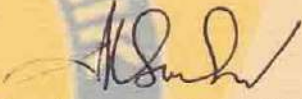
NOMOR REGISTRASI:  
211 16 011

DIPERIKSA OLEH:

PENGUJI I

  
Engelbertha Bria Seran, ST., MT  
NIDN: 1507118501

PENGUJI II

  
Sri Santi Seran, ST., M.Si  
NIDN: 0815118303

PENGUJI III

  
Dr. Don Gaspar N. da Costa, ST., MT  
NIDN : 0820036801

## **MOTTO**

**“MORIS TAN EMA KWAIK”  
“HIDUP KARENA ORANG BANYAK”**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penyusun haturkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas berkat dan rahmat-Nya yang berlimpah, sehingga Tugas Akhir dapat di selesaikan dengan baik untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Teknik Program Studi Teknik sipil Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penyusunan Tugas Akhir ini tentu tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Menyadari akan hal tersebut maka dihaturkan terima kasih kepada:

1. Bapak Patrisius Batarius, ST., MT, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Bapak Dr. Don Gaspar N. da Costa, ST., MT, selaku Ketua Program Studi Teknik Sipil Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
3. Br. Sebastianus B. Henong, ST., MT selaku dosen Pembimbing Akademik (PA)
4. Bapak Dr. Don Gaspar N. da Costa, ST., MT selaku dosen pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Br. Sebastianus B. Henong, ST., MT selaku dosen pembimbing kedua yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Ibu Dosen Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang selama ini telah mengajari dan membimbing dengan segala kemampuan yang dimiliki hingga akhirnya dapat mencapai tahap akhir untuk memperoleh gelar sarjana.
7. Ayah (Almarhum), Ibu serta kakak-kakak serta keponakan tercinta yang telah memberikan doa, dorongan dan semangat.
8. Teman-teman seperjuangan Teknik Sipil angkatan 2016 Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang selalu memberikan semangat dan telah membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Para sahabat This Is Me 2015, teman-teman kost Sabaat, yang selalu memberikan semangat dan telah membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Kekasih Vena Fahik yang selalu setia menemani dan mendukung selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

11. Semua pihak yang telah membantu dengan caranya masing-masing yang tidak dapat di sebutkan satu-persatu.

Akhir kata bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih ada kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Kupang, 25 Juni 2022

Eduardus Jefri Leki

# **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN TRANSPORTASI BUS EKONOMI JURUSAN KUPANG – ATAMBUA MENGGUNAKAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI)* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)***

## **ABSTRAK**

Pelayanan merupakan faktor penting dan utama dalam sebuah usaha di bidang jasa, dimana para pelanggan/penumpang akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik. Akan tetapi ada juga sebagian pelanggan atau penumpang yang mencari alternatif lain karena tidak puas dengan pelayanan yang di peroleh. Selain itu dengan didukung fasilitas yang lengkap dan memenuhi syarat serta harga yang terjangkau, maka hal tersebut akan membuat penumpang merasa terpuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui alasan masyarakat lebih memilih menggunakan bus dibandingkan dengan transportasi lainnya, dan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan transportasi bus Kupang – Atambua. Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. Adapun sumber data yang digunakan adalah data-data primer dan sekunder melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku referensi dan jurnal yang digunakan untuk mendukung penelitian. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa masyarakat lebih memilih transportasi bus karena bus merupakan alat transportasi umum yang mudah di akses, dan juga tarif yang murah. Para Penumpang bus ini datang dari berbagai kalangan dengan kondisi ekonomi yang berbeda-beda. Kemudian nilai tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan transportasi bus ekonomi jurusan Kupang-Atambua adalah 74,66 % artinya penumpang merasa “puas” atas kinerja pelayanan dari transportasi bus.

**Kata Kunci** : Pelayanan, Transportasi Bus, Kepuasan, Penumpang, Fasilitas, *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*.

# **ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING PASSENGER SATISFACTION ON ECONOMIC BUS TRANSPORTATION SERVICES OF KUPANG-ATAMBUA DEPARTMENT USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

## **ABSTRACT**

Service is an important and main factor in a business in the service sector, where customers/ passengers will feel satisfied if they get good service. However, there are also some customer or passengers who are looking for other alternatives because they are not satisfied with the services they receive. In addition, supported by complete facilities that will meet the requirements and affordable prices, it will make passengers feel satisfied. The purpose of this study was to find out the reasons why people prefer to use buses compared to other transportation, and to determine the of passenger satisfaction with Kupang-Atambua bus transportation services. This study uses the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The data sources used are primary and secondary data through intermediary media and journals used to support research. Based on the data analysis, it was concluded that people prefer bus transportation, which is a means of public transportation that is easy to acces and also has low fares. The bus passengers come from various backgrounds with different economic conditions. Then the value of the level of passenger satisfaction with the Kupang-Atambua economy bus transportation service is 74,66 %, meaning that passengers feel “satisfied” with the service performance of bus transportation.

**Keywords** : service, Bus Transportation, Satisfaction, Passengers, Facilities, Customer Satisfaction Index (CSI), Importance Performance Analysis (IPA).



# DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN</b>	
<b>MOTTO.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>I-1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>I-1</b>
1.1 Latar Belakang .....	I-1
1.2 Rumusan Masalah.....	I-3
1.3 Tujuan .....	I-3
1.4 Manfaat .....	I-3
1.5 Batasan Masalah .....	I-3
1.6 Keterkaitan Dengan Penelitian Terdahulu.....	I-4
<b>BAB II.....</b>	<b>II-1</b>
<b>LANDASAN TEORI.....</b>	<b>II-1</b>
2.1 Transportasi Umum Darat.....	II-1
2.1.1 Defenisi Transportasi.....	II-1
2.1.2 Fungsi Transportasi.....	II-1
2.1.3 Jenis - Jenis Transportasi Umum Darat .....	II-2
2.2 Penumpang .....	II-3
2.3 Jasa.....	II-4
2.3.1 Pengertian Jasa.....	II-4
2.3.2 Karakteristik Jasa .....	II-4
2.4 Fasilitas .....	II-5
2.5 Harga.....	II-5
2.5.1 Pengertian Harga .....	II-5
2.5.2 Tujuan Penetapan Harga.....	II-6

2.6	Kualitas Pelayanan .....	II-7
2.6.1	Pengertian Kualitas.....	II-7
2.6.2	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	II-7
2.6.3	Dimensi Kualitas pelayanan.....	II-8
2.7	Populasi dan Sampel.....	II-10
2.7.1	Populasi.....	II-10
2.7.2	Sampel.....	II-11
2.8	Program SPSS ( <i>Statistical Product and Service Solution</i> ) .....	II-11
2.9	Data.....	II-12
2.9.1	Data primer.....	II-12
2.9.2	Data Sekunder.....	II-12
2.10	Pengujian Statistik .....	II-12
2.10.1	Uji Validitas.....	II-12
2.10.2	Uji Reliabilitas .....	II-15
2.11	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	II-17
2.12	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	II-19
<b>BAB III</b>	.....	<b>III-1</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	.....	<b>III-1</b>
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	III-1
3.2	Cara Pembagian dan Pengumpulan Kuisisioner .....	III-2
3.3	Diagram Alir Penelitian .....	III-2
3.3.1	Diagram Alir.....	III-2
3.3.2	Penjelasan Diagram Alir .....	III-4
<b>BAB IV</b>	.....	<b>IV-1</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>IV-1</b>
4.1	Gambaran Umum Responden .....	IV-1
4.1.1	Jenis Kelamin Responden .....	IV-1
4.1.2	Usia Responden .....	IV-1
4.1.3	Pendidikan Responden.....	IV-2
4.1.4	Pekerjaan Responden .....	IV-2
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	IV-3
4.2.1	Uji Validitas.....	IV-3
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	IV-6

4.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	IV-7
4.3.1	Menentukan <i>Mean Importance Score (MIS)</i> .....	IV-7
4.3.2	Menentukan <i>Mean Satisfaction Score (MSS)</i> .....	IV-11
4.3.3	Menentukan <i>Weight Factors (WF)</i> .....	IV-14
4.3.4	Menentukan <i>Weight Score (WS)</i> .....	IV-18
4.3.5	Menentukan <i>Weight Total (WT)</i> .....	IV-21
4.3.6	Menentukan <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	IV-21
4.4	Importance Performance Analysis (IPA) .....	IV-22
4.4.1	Menentukan Tingkat Kesesuaian Responden.....	IV-22
4.4.2	Analisis Kuadran.....	IV-26
<b>BAB V</b>	.....	<b>V-1</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>V-1</b>
5.1	Kesimpulan.....	V-1
5.2	Saran.....	V-1
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		

## DAFTAR NOTASI DAN SINGKATAN

$X_{1-12}$  = Pernyataan tingkat kepuasan

$Y_{1-12}$  = Pernyataan tingkat kepentingan

$P_{1-12}$  = Pernyataan tingkat kepuasan dan kepentingan

Tki = Tingkat kesesuaian responden

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel r Product Moment (Taraf Signifikan 0,05-Two Tail).....	II-14
Tabel 2.2 Kriteria Koefisien Reliabilitas .....	II-16
Tabel 2.3 Kriteria <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	II-18
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	IV-1
Tabel 4.2 Usia Responden .....	IV-1
Tabel 4.3 Pendidikan Responden .....	IV-2
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	IV-2
Tabel 4.5 Uji Validitas Tingkat Kepuasan.....	IV-4
Tabel 4.6 Uji Validitas Tingkat Kepentingan.....	IV-5
Tabel 4.7 Uji Reliabilitas Tingkat Kepuasan .....	IV-6
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Tingkat Kepentingan .....	IV-6
Tabel 4.9 Rekapitan Hasil Perhitungan CSI.....	IV-21
Tabel 4.10 Rekapitan Tingkat Kesesuaian Responden.....	IV-26
Tabel 4.11 Rekapitan Hasil Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Kepentingan..	IV-27
Tabel 4.12 Indikator Pada Kuadran II.....	IV-29
Tabel 4.13 Indikator Pada Kuadran III.....	IV-29
Tabel 4.14 Indikator Pada Kuadran IV .....	IV-30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Diagram Kartesius .....	II-20
Gambar 3.1 Peta Kupang-Atambua .....	III-1
Gambar 3.2 Diagram Alir .....	III-3
Gambar 4.1 Model Diagram Kartesius .....	IV-28